

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA.

Carina Rey Martín*

Facultad de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Barcelona

Resumen: En los últimos años un concepto ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información, la satisfacción de los usuarios. Nuestro interés en el tema ha suscitado el intento de ayudar a la definición de su marco teórico, para lo cual: presentamos algunos de los aspectos que lo configuran, entre los que destacamos la interesante aportación de la investigadora Rachel Applegate, así como algunos ejemplos de estudios que al respecto del mismo se han efectuado.

Palabras clave: Satisfacción usuario/ marco teórico/estudios/ Rachel applegate.

Abstract: In recent years a new concept has acquired special significance both in the context of services used by the public and libraries; namely, user satisfaction. Our interest in this topic has given rise to this attempt to contribute to the definition of a theoretical framework for this concept. To this end we present some of the configurative elements, among which we make particular reference to the interesting research work of Rachel Applegate as well as to some examples of studies which have been carried out in this field.

Keywords: User satisfaction/theoretical framework/user's studies/Rachel Applegate

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios¹ como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

*E-mail: rey@ubd.ub.es

¹.-"En 1985/86, el programa Xerox experimentó un cambio sensible al orientarse más bien a la calidad del servicio y a la consecución de la satisfacción del cliente, para culminar en 1990 con el lanzamiento de la garantía de la plena satisfacción del cliente." Jacques HOROVITZ, Michele JURGENS PANAK *La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos*. Barcelona: Folio, Financial Times, 1994, p. 49.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst², observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh³ en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo⁴.

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los *outputs* (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios. No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, además de por sus propios condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles. Tampoco podemos relegar la existencia y la importancia de posibles barreras entre estos sistemas de información y el individuo, como pueden ser la visibilidad bibliográfica o el conocimiento de idiomas, entre otras. Recordemos que la disponibilidad y la accesibilidad de los sistemas de información condicionan el uso de los mismos y por tanto la satisfacción de los usuarios.

².- Definen la satisfacción del usuario como: "It is a subjective output measure which reflects the quality dimension of library services as a whole or specific components of the service being provided" en Roswitha POLL; Peter te BOEKHORST. *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München:K.G. Saur, 1996, (IFLA publications; 76) p. 106.

³.- "Un état d'esprit ou cognitif que l'utilisateur acquiert par l'utilisation, et l'évaluation qui en découle, des services d'une bibliothéque" en G. D'ELIA; S.WALSH. "Content, pas content? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elles les bibliothèques publiques?" en *Bulletin des Bibliothèques de France*, 29, (1), 1984, p. 16.

⁴.-Según Pierre EIGLIER, Éric LANGEARD. *Servucción El marketing de servicios*, Madrid: MacGraw Hill, 1992. Y más recientemente, Peter HERNON, Danuta A. NITECKI, Ellen ALTMAN "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and future directions" en *The Journal of Academic Librarianship*, 25,1, p.9-17.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores⁵ sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca.

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio⁶. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

*Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:

- Estos factores provocan un insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

*Sacrificio modesto/prestación modesta:

- Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.

*Sacrificio elevado/prestación elevada:

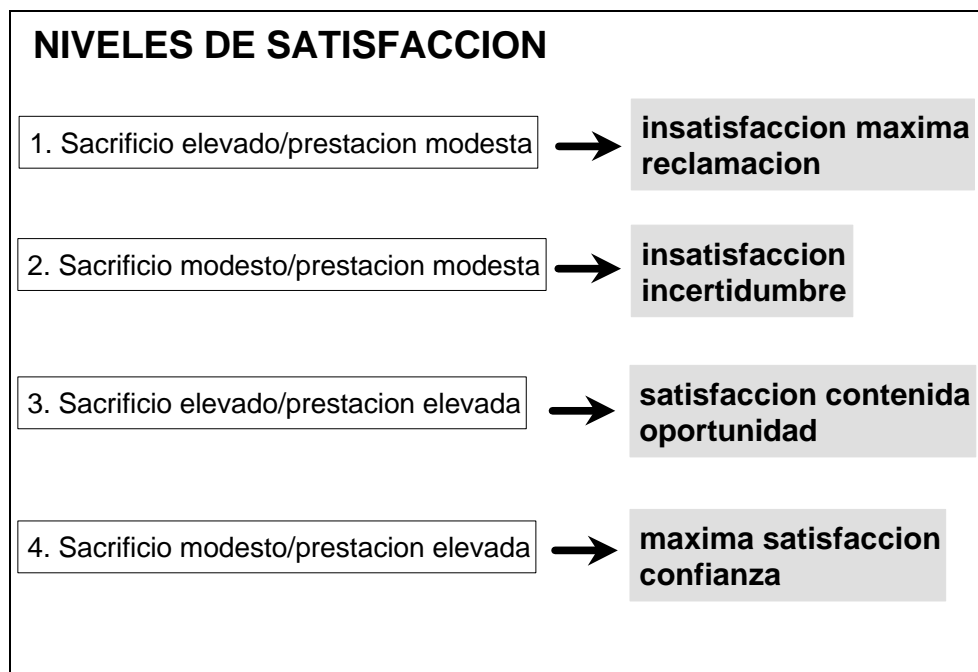
- Se genera un satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

*Sacrificio modesto/prestación elevada:

⁵.- Entre los que destacamos a M.F. ABAD GARCIA. *Investigación evaluativa en Documentación*. Valencia: Universitat de Valencia, 1997. (Educatió. Materials; 23).

⁶.- Tal como nos indica Giovanni DI DOMENICO. "Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio", en *Biblioteche Oggi*, nov 1996, 9, XIV, p. 56. Este introduce el aspecto del sacrificio entendido como el esfuerzo que el usuario debe efectuar.

- Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario⁷.

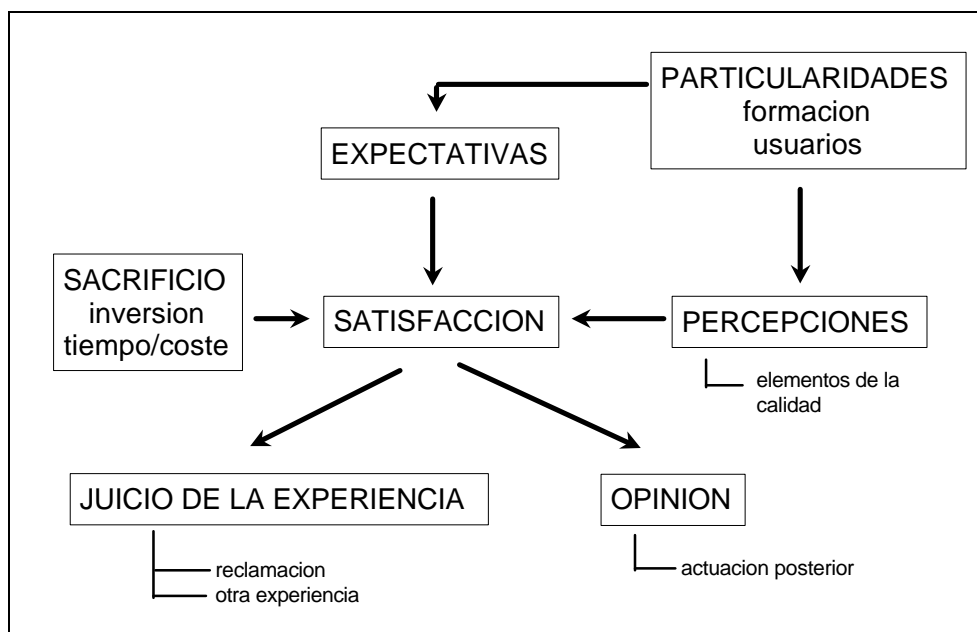


Podemos decir, pues, que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información.

⁷.- Una de las últimas estrategias del marketing, que más éxito está proporcionando, es la fidelización de los usuarios, ésta se presenta con mayor fuerza en las instituciones de servicios y más si tenemos en cuenta que suele ser más barato fidelizar los clientes que conseguir nuevos.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba.

Podríamos establecer una definición muy sencilla del concepto "la satisfacción del usuario en la biblioteca", aunque recordemos que se trata de una definición standard ya que cada usuario elabora la suya propia: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente, hay que tener presente que el "standard" de servicio será diferente para cada usuario, y estará en función de sus expectativas⁸.



La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de

⁸.- Hay que considerar que desde la perspectiva del usuario:

- si la calidad percibida es más alta que la calidad recibida ---- el juicio del servicio será favorable
- si la calidad percibida es más baja que la calidad recibida ---- el juicio del servicios será desfavorable.

los elementos cognoscitivos del usuario. El servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorara conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario. La transformación de la exigencia de calidad esta en función de las propias expectativas de servicio, y viene determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación organizativa⁹. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario.

En este concepto de la satisfacción del usuario con las unidades de información, un aspecto fundamental es el establecimiento de factores que posibilitan la medición de la satisfacción del usuario, tal como se presentan en *The effective academic library. A framework for evaluating the performance of UK academic libraries*¹⁰. Los factores de la medición son los siguientes:

- "a. La multi-dimensión de los servicios bibliotecarios y su naturaleza.*
- b. Las diversas necesidades de las diferentes materias y niveles de formación.*
- c. Los diferentes puntos de vista de las necesidades de los usuarios potenciales, de los no usuarios, y de los usuarios remotos.*
- d. El significativo esfuerzo institucional invertido en recoger datos de la satisfacción de los usuarios que sean fiables y representativas de amplios sectores.*
- e. La posibilidad de ser un usuario cansado de cuestionarios".*

La determinación de estos factores ayudará a la posterior evaluación del servicio y a la medición de la satisfacción del usuario.

Cuando el usuario determina su nivel de satisfacción de la biblioteca, se centra en cuatro factores: la cantidad y la calidad de los productos recuperados, la interacción con el sistema o con los intermediarios (los profesionales de la información), así como por la política del servicio y el servicio de información en su conjunto¹¹. En esta apreciación observamos que no se considera la posibilidad de la inexistencia de un producto final, es decir, la prestación de un servicio cuyo resultado final es intangible, como puede ser una demanda de información, pero que también suscita un grado de satisfacción en el usuario que no permite la utilización de la primera de las condiciones anteriormente mencionadas, por lo que en su valoración influirán notablemente las tres siguientes.

⁹.- Es interesante comprobar la aportación que al respecto realiza William A. BAND. autor de la obra *Creating Value for Customers* y que nos referencia Darlene E. WEINGDAN. *Customer service Excellence. A concise guide for Librarians*, Chicago: American Library Association, 1997, en el apartado "Measuring Customer Satisfaction" p. 28-29.

¹⁰.- *A framework for evaluating the performance of UK academic libraries. A consultative report to HEFCE, SHEFC, HEDCW and DENI*, Bristol: HEFCE Publications, 1995, p. 11.

¹¹.- Según J. TESSIER; W.W.CROUCH; P. ATHERTON. "New measures of user satisfaction with computer-based literature searches" en *Special Libraries*, 1977, 68, p.383-389.

La utilidad de la satisfacción del usuario, usada como medida de la eficacia del sistema, es innegable, y se considera, de manera generalizada, que es un criterio razonable para poder evaluar un sistema de información en un entorno operativo, aunque se evidencia, al mismo tiempo, la falta de un marco conceptual e instrumental en el campo de la documentación que permita la realización de este tipo de investigaciones. Esta realidad se refleja en el pobre número de trabajos realizados tanto en España, como en Europa. Se observa, sin embargo, en los últimos cinco años un creciente interés hacia este tipo de estudios, principalmente en las empresas de servicios¹², no en las bibliotecas. En estos trabajos, se hace una descripción precisa de la investigación de campo realizada pero, en muy pocas ocasiones, existe interés en ofrecer un marco conceptual o instrumental de la satisfacción.

El método por medio del cual se mide la satisfacción del usuario suele ser el cuestionario. Para ello, se utilizan formularios específicos, diseñados con este objetivo y que pueden aplicarse en forma de cuestionarios autoadministrados, las encuestas o mediante entrevistas. Estos métodos implican la dificultad añadida de elaborar un cuestionario que sea fiable, debido a la propia subjetividad del concepto, y que sea capaz de transmitir esta fiabilidad de forma clara para motivar su respuesta. Esto crea una dificultad añadida, la de identificar los aspectos de los servicios y de los sistemas de información que pueden ser relevantes para el usuario, las denominadas dimensiones de la calidad¹³ que determinarán su satisfacción o insatisfacción. Y con todos estos elementos estructurar cuestionarios válidos y coherentes, cuya aplicación debe ser fácil, que permitan obtener resultados fiables, pues si los instrumentos de medida están mal diseñados y recogen de forma inadecuada la opinión de los usuarios, las decisiones futuras que se tomen a través de estos, pueden ser incluso perjudiciales para la gestión del centro.

En este interés por definir el concepto que nos atañe, consideramos las investigaciones de la autora Rachel Applegate, introducen aspectos poco valorados hasta ahora, además, de establecer una clasificación en la satisfacción del usuario que facilita su descripción y, en ciertos casos, su posterior evaluación o valoración.

¹².- En el ámbito de la sanidad tenemos experiencias muy tempranas como R. TAGLIACCOZZO. "Estimating the satisfaction of information users" en *Bulletin of the Medical Library Association*, 65, 1977, p. 243-249, basado en un estudio de satisfacción de los usuarios con los resultados de las búsquedas obtenidas en la base de datos Medline. Posteriormente C. BURROUGHS, "Clinicians' Satisfaction with Grateful Med: An Exploratory Study" en *Bulletin of the Medical Library Association*, 1989, p. 56-60. En los dos trabajos el concepto de satisfacción se ha investigado en relación a las percepciones de los usuarios sobre el valor de los productos obtenidos como resultado de una búsqueda.

¹³.- Sobre las dimensiones de la calidad y del servicio consultar la monografía, muy interesante de BERRY, PARASURAMAN y ZEITHAML. *Calidad Total en la Gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*, Madrid: Díaz de Santos, 1993. y en el que presenta ampliamente el instrumento de medida de la calidad denominado "servqual".

UNA PROPUESTA DIFERENTE: EL MODELO DE SATISFACCIÓN DE RACHEL APPLGATE¹⁴

Rachel Applegate¹⁵ aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, proponiendo, además, tres modelos de satisfacción del usuario:

1.El modelo de satisfacción material con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo) se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación. A principios de los 80, los investigadores en Biblioteconomía indagan sobre el significado del concepto satisfacción, más allá de la satisfacción material. Si tomamos este modelo para una búsqueda documental, observamos que las características del sistema determinan su rendimiento, el cual determina la satisfacción material. Las cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. C.M.Burroughs¹⁶ reafirma este modelo de satisfacción al definir una búsqueda satisfactoria, como aquella que obtiene un número alto de ítems pertinentes. En la misma línea, están las investigaciones de otros autores como S.B.Lawton¹⁷, Fenichel y R.Tagliacozzo¹⁸ entre otros.

2.El modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. En el último caso, pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones beneficiarán al servicio, pero puede darse el caso que un usuario insatisfecho evite, en un futuro, el sistema. La primera insatisfacción podríamos denominarla positiva, pues permite que el bibliotecario constate que el usuario no tiene sus necesidades satisfechas. Y debemos considerar que se trata de una desviación positiva, por lo que esta satisfacción negativa podemos considerarla menor.

Cuando existe un usuario que expone sus quejas, y manifiesta que está insatisfecho, el bibliotecario tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que debería alcan-

¹⁴.- Rachel APPLGATE se inició en esta temática con su investigación *User Satisfaction with Information Services: A Test of the Disconfirmation-Satisfaction Model with a Library OPAC*, Madison: University of Wisconsin, 1995, y además ha redactado "Models of Satisfaction" en *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: M.Dekker, 1994, 60, p. 199-227.

¹⁵.- Adaptado de Rachel APPLGATE. "Models of user satisfaction: understanding false positives", en *RQ*, summer 1993, 32, p. 525-539.

¹⁶.- Catherine M. BURROUGHS. "Clinicians" Satisfaction with Grateful Med: An Exploratory Study" en *Bulletin of the Medical Library Association*, 77, 1989, p. 56-60.

¹⁷.- Stephen B. LAWTON; Ethel AUSTER. "Search Interview Techniques and Information Gain as Antecedents of User Satisfaction with Online Bibliographic Retrieval", en *Journal of the American Society for Information Science*, 35, 1984, p. 90-103.

¹⁸.- Renata TAGLIACOZZO. "MEDLARS: Its Utilization in Research, Education and Practice" en *Methods of Information in Medicine*, 12, 1973, p. 170-177.

zar cualquier biblioteca es que sus usuarios sean positivos reales, satisfechos material y emocionalmente, aunque existe otro problema, la existencia de lo que se denomina positivos falsos, sin satisfacción material. Esta puede generar comportamientos negativos, una falta de quejas, el silencio o el comentario a terceras personas. En la Biblioteconomía una área importante de estudio y aplicación consiste en saber cómo satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Las investigaciones sobre la satisfacción emocional son un intento de medir el actual sentimiento de satisfacción del usuario, más que el intento simple de deducir su presencia.

Trabajos más explícitos sobre este tema corresponden a los de G. D'Elia y S.Walsh¹⁹. Centrados en la satisfacción en las bibliotecas públicas, distinguen dos tipos de satisfacción: satisfacción subjetiva del usuario, que se corresponde a la satisfacción emocional antes mencionada, y las medidas objetivas que se corresponden a la satisfacción material. La satisfacción subjetiva puede ser una medida apropiada de evaluación de las bibliotecas. Y ello, con tres propósitos: descriptivo, para determinar el rendimiento de la biblioteca como un todo; como diagnóstico, para determinar el rendimiento relativo de aspectos individuales de la biblioteca; y de actitud, para predecir el comportamiento de los usuarios. Si la satisfacción emocional predice la actitud futura, esto quiere decir que conocer la satisfacción del usuario es valioso, aunque los escasos estudios realizados hasta la fecha no terminan de fijar esta relación.

3. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que procede del *márqueting*, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento. La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Es interesante la definición de dos variables: usuario y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el usuario aporta en el proceso de búsqueda de información; mientras que las adquiridas son características que el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda. Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación.

Otro concepto, estrechamente relacionado con las características antes mencionadas, es el de equidad; muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad,

¹⁹.-G.D'ELIA; S.WALSH. "User Satisfaction with Library Service- A Measure of Public Library Performance?" En *Library Quarterly*, 53(2), 1983, p.109-133.

percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes que creen les está ofreciendo el prestador. Si el producto o el servicio cumple las expectativas, pero el usuario cree que los beneficios del prestador son desproporcionados, el usuario se mostrará insatisfecho. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del producto; la confirmación se daría si fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa se da cuando el producto funciona mejor o peor de lo que se esperaba.

En los estudios que se realizan en estos aspectos, la autora Rachel Applegate indica que la medida de las expectativas se encuentra en un estado muy rudimentario, al igual que ocurre con otras medidas de satisfacción. Asimismo, tampoco se han investigado las expectativas que no suelen medirse directamente. La mayoría de las búsquedas miden tan sólo la disconformidad, que se genera, no por lo que el consumidor realmente pensaba antes, sino por lo que percibe, que es la discrepancia entre las expectativas y el rendimiento. Creemos que no se ha confirmado por medio de estudios la influencia de los intermediarios o de las interfaces, en la satisfacción, aunque sería un aspecto muy valioso a considerar.

ALGUNOS EJEMPLOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

Dentro de los estudios de usuarios, encontramos algunos centrados en medir la satisfacción de los usuarios. Presentamos algunos ejemplos, especialmente significativos, realizados en diferentes países sin ningún ánimo de ser exhaustivos.

En Italia, en el año 1977, Renata Tagliacozzo²⁰ se planteaba los diferentes factores que afectan la evaluación del servicio de recuperación de la información online. En este primer estudio se intentaba estimar la satisfacción de los usuarios, al tiempo que se constataba que es una tarea difícil y que, a la vez, se debía tomar como una actividad con precaución, sin duda, por su novedad.

Hasta principios de los años 90, en Italia no se inician de nuevo este tipo de estudios por medio de la encuesta en diversos centros. Muestra de ello tenemos el estudio de satisfacción y de la relación coste-efectividad en los servicios de búsquedas on-line de la Biblioteca Central de Medicina de Turín, elaborado por V. Comba²¹.

Otro ejemplo del estudio de la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas públicas en Italia, es el realizado en 1996, por la SWG Public Research Institute de Trieste para la Associazione Italiana Biblioteche, en el cual se demuestra cómo las bibliotecas públicas italianas satisfacen y atraen a los nuevos usuarios.

²⁰.- Renata TAGLIACOZZO. Op. Cit.

²¹.- Valentina COMBA, Paola PETRONI. "User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin", en *Health Information and Libraries*, 1990, 1(4), p. 25-31.

En este contexto cabe destacar la reflexión de G. Di Domenico²² que profundiza en la eficacia de la gestión de la biblioteca cuyo objetivo es buscar la satisfacción del usuario. En este estudio se recogen varias de las teorías acerca de la atención al usuario, partiendo de la particularidad del servicio que se presta en la biblioteca.

En Eslovaquia, L. Kundratova²³, en 1996, efectuó un estudio de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Gemer Library of Rožnava, a través de una encuesta realizada a 257 usuarios. Estos valoraron negativamente ciertos aspectos de la biblioteca: no eran satisfactorios ni la bibliografía especializada ni las revistas; por el contrario, indicaron que sí les satisfacía la selección de literatura. En este mismo país se han realizado, también, otros estudios²⁴ en el ámbito de las bibliotecas públicas.

En Francia (1986) hay algunos intentos de medir la satisfacción de los usuarios a través de un estudio piloto sobre la imagen de las bibliotecas municipales²⁵. Al igual que en otros países, se han realizado diferentes estudios a través de encuestas con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los usuarios con las diferentes tipologías de bibliotecas. En las bibliotecas universitarias destaca el estudio efectuado en la Universidad de Nanterre - ParisX, durante el año 1986, por Safavi y Renoult²⁶. El cuestionario se distribuyó entre 500 usuarios con la finalidad de establecer qué servicios se utilizaban, la composición del público, la tipología de las visitas así como el nivel de satisfacción. El resultado obtenido fue bastante pobre, principalmente, por estar el cuestionario mal elaborado lo que no permitió extraer los datos deseados. Otros ejemplos de las bibliotecas universitarias son: el estudio de J.C. Roda en la biblioteca de la "Library of Toulon University"²⁷, y el estudio realizado en 1996 en la mediateca de Drome por J.Pinard²⁸.

En el Reino Unido B. Erens²⁹ realizó, en 1995, una investigación en las bibliotecas universitarias con una encuesta a más de 2000 estudiantes, en la cual estos mostraban el

²².- Giovanni DI DOMENICO. "Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio " op.cit. Han habido pocas aportaciones teóricas a través de artículos de revista, ya que son más habituales las descripciones de estudios concretos realizados en las unidades de servicio.

²³.- L. KUNDRATOVA. "Survey of the degree of user satisfaction with the services provided by the Gemer Library of Rožnava, named after P. Dobsinsky" en *Kniznice a Informacie*, 1997, 29 (3) p. 105.

²⁴.- M. WEISSOVA. "A small survey "en *Kniznice a informacie*, 1995, 27 (11), p. 438-439.; A. BIRNEROVA *Acquisitions by public libraries of the Levice district*. 1995, 27 (11), p. 423-426.

²⁵.- Anne Marie FILIOLE. "Le mots pour le dire" en *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, 31, (4), p. 320-327.

²⁶.- Genevieve SAFAVI; Daniel RENOULT; Bernardette JULLIEN. "Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire: Bilan de trois enquêtes" en *Bulletin des Bibliothèques de France* 34 (6), 1989, p. 514-519.

²⁷.- J.C. RODA. "L'évaluation des bibliothèques: pour quoi faire?" En *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, 39 (1), p. 54-58.

²⁸.- J. PINARD, R.SAVARD. "Enquête de satisfaction et de besoins du public: _ la médiathèque départementale de la Drôme" en *Bulletin des Bibliothèques de France*, 41 (6)1996, p. 23-28.

²⁹.- Bob ERENS. "How recent developments in university libraries affect research" en *Library Management*, 1996, 17 (8), p. 5-16.

grado de satisfacción. Otros estudios parecidos se han realizado sobre de aspectos parciales; el estudio de L.A. Levene y W. Pedersen³⁰, en 1995, sobre las percepciones de los usuarios en relación con el préstamo interbibliotecario, así como en el marco de la "Conference held at Bournemouth University" se presentaron dos softwares desarrollados por la London University Library para la medida cualitativa y cuantitativa de la biblioteca.

Sucesivamente se han efectuado otros intentos de analizar la satisfacción de diferentes colectivos de usuarios, patrocinados por diferentes instituciones. Entre ellos, destacamos la encuesta patrocinada por el "Centre for Research into Quality" (CRQ) at the University of Central England in Birmingham³¹ realizada a 5000 estudiantes. Y tampoco podemos olvidar el estudio de la Leicester University³², entre otros, acerca la satisfacción de los usuarios con los OPACS³³.

Es interesante la aportación que hace Christine Doyle³⁴, en un estudio efectuado en 1995, en el que se presenta un instrumento de medida de las percepciones de los estudiantes acerca de la calidad del servicio que presta la biblioteca universitaria. Este instrumento se denomina PLSQ (Perceptions of library service questionnaire).

En 1996, R. German y C. Oppenheim³⁵ analizan el préstamo de revistas en las bibliotecas universitarias. Este estudio se efectuó enviando el cuestionario por correo electrónico y por correo postal a las bibliotecas y departamentos de universidades del Reino Unido, Irlanda, Norteamérica, Australia y Escandinavia.

Y, por último, en Escocia J.C. Crawford participó en la "4th Annual General satisfaction Survey" celebrada en la Glasgow Caledonian University Library (1997) presentó, por primera vez, un programa cuantitativo que se completaba con otro programa cualitativo para medir la satisfacción del usuario.

En Holanda, la Universidad de Limburg³⁶ pretendía identificar la discrepancia entre las expectativas del usuario y los servicios recibidos en la biblioteca universitaria, así como la relación de estos dos elementos con el control de calidad en la biblioteca.

³⁰.- L.A. LEVENE y W. PEDERSEN. "Patron satisfaction at any cost? A case study of interlibrary loan in 2 US research libraries". En *Journal of Library Administration*, 1996, 23 (1/2) p. 55-71.

³¹.- L. HARVEY. "Student satisfaction" en *The New Review of Academic Librarianship*, 1995, 1, p. 161-73. Otro estudio parecido: E. ROBINSON. "Studying user satisfaction: Why do it? How to do it? Where next? One library's experience" en *New Review of Academic Librarianship*, 1995, 1, p. 179-185.

³².- A. BELL. "User satisfaction surveys: experience at Leicester" En *New Review of Academic Librarianship*, 1995, 1, p. 175-78.

³³.- A. BALAAM. "Approaches to library catalogues" en *Library Management*, 1993, 14 (5), p. 9-12.

³⁴.- Christine DOYLE. "The perceptions of library service questionnaire (PLSQ): the development of a reliable instrument to measure student perceptions of and satisfaction with quality of service in an academic library University of Leeds" en *New Review of Academic Librarianship*, 1995, 1, p. 139-159.

³⁵.- R. GERMAN y C. OPPENHEIM. "Should academic libraries lend LIS journals?" En *Journal of Librarianship and Information Science*, Dec 96, 28 (4), p. 191-202.

³⁶.- H.J.M.V. d. HOOGEN; J.G.A.M. LEMMINK. "Services measured: measuring the quality of services in Limburg University Library" en *Open*, 1993, 25(11), p. 393-397.

En Alemania, son pocos los estudios que reflejan experiencias en este ámbito. Podemos destacar el realizado por Jacobsen³⁷ (1985) sobre el grado de satisfacción de los usuarios con los sistemas de búsqueda automatizada, denominado *Biblioteksdata's literature search system*. Muy parecido es el de Midtgaard Hanssen³⁸, centrados ambos en el grado de satisfacción de los usuarios en el acceso a la información en la biblioteca.

La introducción de las Tecnologías de la Información ha propiciado la investigación de B.Hoegh³⁹ en 1996, centrado principalmente en el uso de Internet en la Holmegaard Library.

En Estados Unidos tampoco podemos olvidar las aportaciones del investigador George D'Elia⁴⁰ que ha estudiado el papel de la satisfacción de los usuarios, utilizado este aspecto como un "Performance indicator"⁴¹, es decir, un indicador de rendimiento. Este mismo autor realizó otras investigaciones que le permitieron corroborar que efectivamente se utiliza la satisfacción de los usuarios como un indicador. Ya en el año 1984, efectuó un estudio en la Public Library de Minnesota⁴². El mismo autor presentó, en el año 1996, un estudio realizado en cinco sistemas bibliotecarios urbanos que incluyen 142 bibliotecas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas⁴³.

En ese mismo año, se publicó el estudio de S. Hilchey⁴⁴ en el que se presentaban los problemas para definir y medir las necesidades del usuario y se aportaron algunos elementos teóricos, relativos al concepto de aceptación de los usuarios y de satisfacción, así como algunas sugerencias para la mejora del servicio y su evaluación.

Otros estudios, similares aunque aplicados a la biblioteca universitaria, son los realizados por D.S.Davis y A.Bernstein⁴⁵, en 1997, en la Valdosta State University de Alabama.

Se ha investigado también la satisfacción del usuario con el servicio de referencia que depende más de la exactitud de la cuestión solicitada, como nos indica

³⁷.-Anne Grete JACOBSEN; Per SCHUTLZ; Ellen BONNEVIE. "To edb-forsoeg i Aabenraa" en *Bibliotek* 70, 13, 1985, p. 386-387.

³⁸.- Erling MIDTGAARD HANSSEN. "Jyske brugerpreferencer" en *Bibliotek* 70, (13), 1989, p. 402-404.

³⁹.-B. HOEGH. "IT, literatur og brugersamarbejde" en *Bibliotekspresen* (21) 1996, p. 638-639.

⁴⁰.-Este autor se ha considerado de forma generalizada como un teórico en la materia al igual que J.A.Tessier, del cual aportamos algunos conceptos. Y sus estudios de campo han servido de referencia a otros muchos.

⁴¹.- George D'ELIA, Sandra WASLH. "User satisfaction with library service: services a measure of public library performance". Op.cit. p. 109-133.

⁴².-George D'ELIA, Sandra WALSH. "Patrons' uses and evaluations of library services: a comparison across five public libraries" en *Library and Information Science Research*, 1985, 7 (1), p. 3-30. Otro estudio de los mismos autores: "Content, pas content? La satisfaction de l'usager soulevera-t-elle les bibliotheques publiques?" En *Bulletin des Biblioth.ques de France*, 1984, 29, p. 16-25.

⁴³.- George D'ELIA, Eleanor RODGER. "Customer satisfaction with public libraries" en *Public Libraries*, 1996, 35, p. 292-297.

⁴⁴.-Susan E. HILCHEY, Jitka M. HURYCH. "User satisfaction or user acceptance? Statitital evaluation of an online reference service", en *RQ*, Summer 85, 24(4), p. 452-459.

⁴⁵.-D.S. DAVIS y A.M. BERNSTEIN. "From survey to service: using patron input to improve customer satisfaction". en *Technical Services Quartely*, 1997, 14(3), p. 47-62.

C.W.Jardine⁴⁶. Así mismo, A.H.Perrault⁴⁷ y más tarde Fong y Weaver-Meyers⁴⁸., han estudiado la satisfacción del usuario en relación al préstamo interbibliotecario. También tenemos estudios acerca de la evaluación de las búsquedas "online" por medio de la satisfacción de los usuarios, tal como nos indica Rachel Applegate⁴⁹ que, en 1993, presenta además algunos modelos para dicha evaluación.⁵⁰

En otros países encontramos también algunos estudios que abordan este tema: así por ejemplo en Nigeria, se han realizado investigaciones acerca del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca pública⁵¹, destacando la aportación de algunas posibles soluciones a la insatisfacción de sus usuarios. O en Nueva Zelanda, donde la Biblioteca Pública de Auckland⁵² realizó un cuestionario acerca de la satisfacción del público con los servicios prestados por la biblioteca; en la India, donde en el marco de la Universidad de Hyderabad se realizó una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con la colección de revistas de las diferentes especialidades trabajo, realizado por Y.N. Reddy⁵³, y por último, el estudio de M.A. Marghalani⁵⁴ acerca de la

⁴⁶.-C.W. JARDINE. "Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: a user-satisfaction survey" en *College & Research Libraries*, Nov 95, 56 (6), p. 477-485.

⁴⁷.-A.H.PERRAULT, M. ARSENEAU. "User satisfaction and interlibrary loan service: a study at Louisiana State University" en *RQ*, Fall 95, 35 (1), p. 90-100.

⁴⁸.- No podemos incluir todas las referencias de los artículos y las monografías que sobre este aspecto se han publicado, tan sólo aportamos algunos de los más recientes.

Yem S FONG. "The value of interlibrary loan: an analysis of customer satisfaction survey comments" en *Journal of Library Administration*, 1996, 23, (2), p. 43-54.

Patricia WEAVER-MEYERS. *Interlibrary loan/document delivery and customer satisfaction: strategies for redesigning services*. S.L. Haworth Press, 1996.

⁴⁹.-Rachel APPLGATE. "Models of user satisfaction: understanding false positives users who are happy with bad online searches; bibliographical essay," en *RQ*, 1993, 32, p. 525-539.

⁵⁰.-En los Estados Unidos se han realizado algunas tesis doctorales que abordan el concepto de la satisfacción de los usuarios:

Clarence COFFINDAFFER. *An application and analysis of six output measures correlated with user satisfaction in the Branch Libraries of the Carnegie Library of Pittsburgh Systems*, 1988, (MSLS) University of Pittsburgh.

Paula M. BINDIE. *Patron expectations and level of satisfaction with CD-ROM databases at the Fuqua School of Business Library*, 1992, Thesis (MSLS) Univ of NC at Chapel Hill.

Elaine POTTER. *Spanish-language books in public libraries: a survey of library practices and user satisfaction in the Southwest*, 1990, Thesis (MSLS) Univ of NC at Chapel Hill.

Walter D. STINE. *A comparison of the effect of two interface styles on system efficiency, error production and user satisfaction*, 1990, Thesis (MSLS) Univ. Of NC at Chapel Hill.

⁵¹.-Daniel D. BOMAN. "Library and information services in Kaduna State Library Board" en *Library Focus*, 1987, 5 (1-2), p. 49-67. O John NUHU GWABIN. "User satisfaction survey of Kaduna State library services", en *Library Scientist*, 1986, 13, p.71-78.

⁵².-Jan THOMPSON. "Auckland Public Library-survey of citizen satisfaction" en *New Zealand Libraries*, 1991, 46(12), p. 11-14.

⁵³.- Y.N. REDDY, G. TALPASAI, V.UMA. "Assessment of faculty satisfaction with periodical collection: a case study" en *Lucknow Librarian*, 1993, 25 (1-2), p. 25-31.

⁵⁴.-M.A. MARGHALANI; A. A. HAFEZ. "Online search service at the King Abdulaziz University Library, Jeddah, Saudi Arabia", en *International Information and Library Review*, Mar 93, 25 (1), p. 27-41.

percepción de los usuarios con el servicio de búsquedas online de la King Abdulaziz University en Arabia Saudí.

REFLEXIÓN FINAL

La satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal, en la planificación de la biblioteca, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, observamos que hay un nivel de satisfacción por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar el servicio que le ofrece la biblioteca e inician la búsqueda de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos de información y, al revés, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario, como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento muy positivo y esperanzador.

En definitiva, la satisfacción del usuario más que un simple indicador del rendimiento hemos de considerarlo como un indicador de la calidad de nuestra biblioteca y como un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información. La adopción de las diversas aportaciones teóricas facilitará la aplicación generalizada de instrumentos y su planificación y, en último término, una actuación más próxima a la satisfacción.

Por último, debemos recordar, tal como indicaba Rachel Applegate, el triple propósito que tiene la satisfacción: uno descriptivo, determinar el rendimiento de la biblioteca, segundo como diagnóstico de su propia actividad y tercero, de la actitud frente al usuario. Los tres demandan, de forma casi inexcusable, la elaboración de instrumentos método lógicamente correctos y fiables que ayuden a determinarla, y que favorezcan su difusión y su relevancia en la gestión de los centros.

Pero cuando aún no finalizado la compleja determinación del concepto, de los elementos que la determinan y de su medición ya se ha generado un nuevo reto, pues con la introducción de tecnologías, como Internet o el correo electrónico, se está posibilitando el acceso a la biblioteca desde casa, sin un contacto directo con el servicio, ¿Cómo se considerará y valorará la satisfacción del usuario remoto?. Las expectativas y las percepciones de los mismos fácilmente pueden ser diferentes y suponemos que estarán determinadas por aspectos nuevos o, al menos, diferentes. Por ello creemos que, tal vez, será necesario, en primer lugar, considerar los factores nuevos que produzcan esta satisfacción del usuario y que, hasta ahora, no se habían valorado o se habían menospreciado⁵⁵, y en segundo lugar, como utilizar los tradicionales métodos de medición para determinar su grado de satisfacción.

⁵⁵.-Darlene WEINGAND. "Strategies for Success" en *Customer service excellence: a concise guide for Librarians*, Op. Cit. p. 98-112.